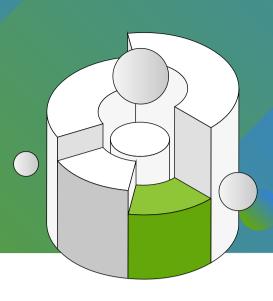


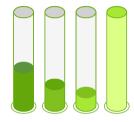
# Nivel de Calidad de Servicios

Julio - Septiembre 2019



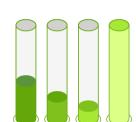


### Atención telefónica



### Llamadas recibidas

- Julio 3.932 Agosto 2.636 Septiembre 1.955
  - **Total Trimestre** 8.523



### Llamadas atendidas

Julio 3.887 / 98,86% Agosto 2.613 / 99,13% Septiembre 1.909 / 97,65%

Promedio Trimestre 8.409 / 98,66%

90% Estándar comprometido según NCS.

98,66% Porcentaje de llamadas atendidas.

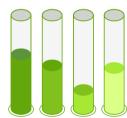
### Atención en oficinas





#### Total de accionistas atendidos

Julio 1.882 Agosto 1.299 Septiembre 896 **Total Trimestre** 4.077



### Tiempo promedio de espera en sala

Julio 4,39 minutos Agosto 2,74 minutos Septiembre 2,54 minutos PromedioTrimestre 3,22 minutos

15 min. Estándar comprometido según NCS. 3,22 min. Tiempo promedio de espera.

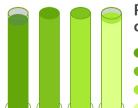


### Atención por correo electrónico



#### Correos electrónicos recibidos

| <b>Total Trimestre</b> | 5.467 |
|------------------------|-------|
| Septiembre             | 1.160 |
| Agosto                 | 1.767 |
| Julio                  | 2.540 |
|                        |       |



### Porcentaje promedio cumplimiento

Julio 99,90% en 48 hrs. Agosto 100% en 48 hrs. Septiembre 100% en 48 hrs. Promedio Trimestre 99,97% en 48 hrs.

48 hrs. Estándar comprometido según NCS.

99,97% Porcentaje promedio de cumplimiento en 48 hrs.

## Reclamos de **accionistas**

### Julio: 4 Casos

- Accionista reclama por descripción en transferencia en el pago de dividendos. **Solución:** Se envía carta señalando lo ocurrido, como caso aislado en la gestión del pago por parte del Banco pagador.
- 2 Accionistas reclaman por demora en la revisión y emisión de Informe Legal. **Solución:** Se envía Informe Legal aprobado y cartas respuestas de reclamos a domicilios y las explicaciones correspondientes.
- Accionista plantea problemas en sitio del accionista y devolución de contratos de suscripción por correo electrónico.

**Solución:** Se envía carta respuesta explicando lo acontecido, señalando las oportunidades de mejora en los procedimientos.

### **Agosto:** 3 Casos

- Abogada reclama por error en las adjudicaciones, según Informe emitido por Fiscalía. **Solución:** Se envía carta respuesta al accionista con Informe corregido y las explicaciones de lo sucedido.
- Accionista reclama porque no recibió el pago del dividendo en su cuenta, indica nunca ha cambiado.

Solución: Se envía carta respuesta, donde se expone lo ocurrido con el pago de dividendo.

- Disconformidad en la calidad de servicio obtenida. **Solución:** Se envía carta respuesta y copia del depósito realizado por el total de los dividendos pagados.

### Septiembre: 4 Casos

- Error en la información disponible de los títulos en custodia. **Solución:** Se envía carta respuesta, indicando lo ocurrido.
- Mandatario reclama por la demora en el pago de dividendos y producto del remate. **Solución:** Se envía respuesta con el detalle de los pagos realizados.
- Mandataria reclama por el producto del remate de acciones pagado a Bomberos. **Solución:** Respuesta en proceso.
- Albacea reclama por la demora en emitir Informe Legal. **Solución:** Respuesta en proceso.